

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА
ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА КРАЇНОЗНАВСТВА ТА ТУРИЗМУ

**АНАЛІТИЧНИЙ ОГЛЯД ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБИГУ В
ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ УКРАЇНИ:
ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ДЛЯ ЗРОСТАННЯ
КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ**

за спеціальністю: 242 Туризм

галузі знань: 24 Сфера обслуговування

на здобуття освітнього ступеня: Магістра

за освітньо-професійною програмою: Туризм

Кваліфікаційна робота магістра
студента денного відділення
II курсу магістратури
Довбні Дмитра Віталійовича

Науковий керівник:
кандидат географічних наук, доцент
Сировець Сергій Юрійович

КИЇВ – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ	
1.1 Визначення та класифікація електронного документообігу.....	
1.2 Переваги та недоліки електронного документообігу.....	
1.3 Огляд систем для електронного документообігу	
Висновки до 1 розділу.....	
РОЗДІЛ 2. МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД ТА ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ	
2.1. Огляд міжнародних практик електронного документообігу та приклади успішного використання електронного документообігу в туристичних компаніях.....	
2.2 Порівняння України з іншими країнами за критеріями ефективності та інновацій.....	
2.3. Огляд застосунку Дія у контексті використання електронного документообігу в туристичній індустрії	
2.4. Вплив пандемії COVID-19 на цифрову трансформацію в туризмі.....	
Висновки до 2 розділу.....	
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВПРОВАДЖЕННЯ ТА ОПТИМІЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ	
3.1. Розробка рекомендацій для туристичних підприємств щодо впровадження та ефективного використання електронного документообігу	
3.2. Стратегії подолання викликів та максимізації переваг цифровізації.....	
Висновки до 3 розділу.....	
ВИСНОВКИ	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Сучасний світ характеризується швидким розвитком інформаційних технологій, що суттєво впливає на різні галузі економіки, зокрема на туристичну індустрію. Електронний документообіг (ЕДО) стає все більш актуальним інструментом для управління документацією, що дозволяє оптимізувати бізнес-процеси, знижувати витрати та підвищувати ефективність роботи підприємств. У контексті глобалізації та цифрової трансформації, туристичні підприємства повинні адаптувати свої процеси до нових умов ринку, що вимагає впровадження інноваційних технологій, таких як ЕДО.

Актуальність теми зумовлена необхідністю адаптації підприємств туристичної індустрії України до сучасних вимог ринку, де конкуренція та інновації грають ключову роль. Впровадження ЕДО є важливим кроком у цифровій трансформації, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності та поліпшенню якості надання послуг. В умовах постійного зростання обсягів інформації та документів, традиційні методи управління документацією стають менш ефективними та більш затратними. ЕДО, з іншого боку, дозволяє суттєво знизити витрати на паперовий документообіг, прискорити обробку документів, підвищити рівень безпеки та забезпечити прозорість бізнес-процесів.

Мета роботи полягає в аналізі сучасного стану електронного документообігу в туристичній індустрії України, визначенні основних викликів та перспектив впровадження ЕДО, а також розробці рекомендацій щодо його оптимізації.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд завдань:

- Дослідити теоретичні та методологічні засади електронного документообігу.
- Провести оцінку переваг та недоліків впровадження ЕДО.
- Провести огляд сучасних технологій та платформ для ЕДО.
- Проаналізувати міжнародний досвід використання ЕДО в туристичній індустрії.
- Порівняти стан впровадження ЕДО в Україні з іншими країнами.
- Розглянути вплив пандемії COVID-19 на цифрову трансформацію в туризмі.
- Розробити практичні рекомендації для туристичних підприємств щодо впровадження та оптимізації ЕДО.

Об’єкт дослідження — процеси електронного документообігу в туристичній індустрії України.

Предмет дослідження — особливості впровадження електронного документообігу на підприємствах туристичної індустрії.

Методи дослідження:

- аналіз наукової літератури: для вивчення основних концепцій, термінів та технологій електронного документообігу (ЕДО).
- порівняльний аналіз: використовувався для вивчення міжнародного досвіду впровадження ЕДО та порівняння переваг та недоліків використання та впровадження ЕДО.
- системний підхід: застосовувався для аналізу структури та компонентів системи ЕДО
- моделювання: використовувалося для оцінки впливу впровадження ЕДО на ефективність роботи туристичних підприємств.
- опитування експертів галузі: опитування експертів галузі проводилося для отримання практичної інформації та рекомендацій щодо впровадження ЕДО.

Основою написання даної роботи є вивчення та аналіз законодавчих і нормативних актів України, спеціальна література, статті з періодичних видань та матеріали з Інтернет-ресурсів.

Наукова новизна роботи полягає у комплексному аналізі стану та перспектив впровадження електронного документообігу в туристичній індустрії України, а також у розробці рекомендацій для підвищення конкурентоспроможності підприємств через оптимізацію процесів документообігу. Дослідження надає нові підходи до впровадження та використання ЕДО, що враховують специфіку туристичної індустрії України та міжнародний досвід.

Практичне значення роботи полягає у наданні практичних рекомендацій туристичним підприємствам України щодо ефективного впровадження та використання ЕДО, що сприятиме їх цифровій трансформації та підвищенню конкурентоспроможності. Впровадження рекомендацій, розроблених у рамках дослідження, дозволить підприємствам знизити витрати на документообіг, підвищити оперативність та прозорість бізнес-процесів, а також забезпечити високий рівень безпеки інформації.

Таким чином, дослідження електронного документообігу в туристичній індустрії України є надзвичайно актуальним та своєчасним. Воно дозволяє не тільки визначити основні тенденції та проблеми впровадження ЕДО, але й розробити ефективні стратегії та рекомендації для туристичних підприємств, що прагнуть підвищити свою конкурентоспроможність у сучасному цифровому світі.

Структурно робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Кваліфікаційна робота викладена на ... сторінках тексту, включає .. додатка, .. таблиці, .. рисунків

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

1.1 Визначення та класифікація електронного документообігу

Електронний документообіг (ЕДО) є системою управління документами, що дозволяє створювати, зберігати, передавати та отримувати документи в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Це суттєво підвищує ефективність бізнес-процесів, знижує витрати та забезпечує високий рівень безпеки й прозорості.

Поняття «електронний документообіг» висвітлено у багатьох важливих законодавчих документах, а також його трактування пояснювали вітчизняні та зарубіжні науковці. Отже, моя роль в цьому питанні залишається незначною, а точніше потрібно структурувати наявну інформацію для того, щоб ми змогли зрозуміти, що все ж таки включає в себе цей термін.

Найкращим способом структуризації трактування терміну «електронний документообіг» є подача інформації у вигляді авторської таблиці 1.1.

Таблиця 1.1. Підходи до трактування сутності поняття «Електронний документообіг»

Джерело	Визначення
Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851[1]	Електронний документообіг (обіг електронних документів) - сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів.
Наказ Міністерства освіти і	Електронний документообіг – це сукупність процесів

<p>науки, молоді та спорту «Про вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади» від 20.10.2011 р. №1207 [2]</p>	<p>створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, що виконуються із застосуванням перевірки цілісності та в разі потреби з підтвердженням факту одержання таких документів.</p>
<p>Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Порядку подання та обігу електронних документів державному реєстратору» від 19.08.2011 р. № 2010/5 [3]</p>	<p>Цей Порядок установлює загальні принципи подання електронних документів для проведення державної реєстрації юридичних та фізичних осіб з використанням телекомунікаційних мереж загального користування та обігу документів. Засвідчується електронним цифровим підписом заявника, сумісним з програмою формування та подання документів.</p>
<p>Karl Egnatoff [4]</p>	<p>Технологічна інфраструктура, що включає апаратні засоби та програмне забезпечення, які використовуються для керування, регулювання та автоматизації потоку електронного вмісту організації, щоб зробити цей потік більш ефективним і безпечним.</p>
<p>Kurt Meemken [5]</p>	<p>Система, що використовується для створення, відстеження, редагування, зберігання та керування документами, пов'язаними з бізнес-процесом. Для того, щоб відбувалася діяльність, документи передаються від одного відділу до іншого, вимагаючи схвалення або змін на кожному етапі такого процесу</p>
<p>Adrian Kent [6]</p>	<p>Робочий процес, пов'язаний з автоматизацією процедур, за якими документи, інформація або завдання передаються між учасниками відповідно до певного набору правил для досягнення або сприяння загальній бізнес-меті</p>

Проаналізувавши класифікації ЕДО було прийнято рішення згрупувати отримані дані у вигляді таблиці 1.2

Таблиця 1.2. Класифікація ЕДО (складено автором на основі [8]-[14])

Критерій	Класифікація за критерієм
Цільове призначення	<ul style="list-style-type: none">● Офісний документообіг● Бізнес-документообіг● Виробничий документообіг
Структура	<ul style="list-style-type: none">● Централізований ЕДО● Децентралізований ЕДО
Функціональні можливості	<ul style="list-style-type: none">● Простий ЕДО● Розширений ЕДО
Тип доступу	<ul style="list-style-type: none">● Відкритий доступ● Обмежений доступ
Тип зберігання	<ul style="list-style-type: none">● Локальне зберігання● Хмарне зберігання
Галузева специфіка	<ul style="list-style-type: none">● Загальний ЕДО● Спеціалізований ЕДО
Рівень автоматизації	<ul style="list-style-type: none">● Частково автоматизований ЕДО● Повністю автоматизований ЕДО
За сферою застосування	<ul style="list-style-type: none">● Внутрішній ЕДО● Зовнішній ЕДО

Нижче наведено детальне роз'яснення класифікації з таблиці:

За цільовим призначенням[7]:

- Офісний документообіг: управління внутрішньою документацією підприємства (накази, розпорядження, внутрішні звіти). Це допомагає забезпечити чіткість та прозорість внутрішніх процесів, а також швидкий доступ до необхідної інформації.

- Бізнес-документообіг: управління комерційною документацією (контракти, рахунки, акти виконаних робіт). Це дозволяє оптимізувати процеси взаємодії з партнерами та клієнтами, знижуючи час на обробку документів.
- Виробничий документообіг: управління документами, що стосуються виробничих процесів (технічні інструкції, специфікації). Це забезпечує ефективне управління виробничими ресурсами та контроль за виконанням робіт.

За структурою[8]:

- Централізований ЕДО: вся документація зберігається в одному центральному сховищі. Це забезпечує легкість управління документами та їх доступність, проте може створювати вузьке місце у випадку збоїв у центральній системі.
- Децентралізований ЕДО: документи зберігаються на окремих робочих місцях або в підрозділах. Це підвищує надійність зберігання документів, проте ускладнює їх пошук та управління.

За функціональними можливостями[9]:

- Простий ЕДО: базові функції управління документами (зберігання, пошук, передача). Це дозволяє забезпечити мінімальні потреби у документаційному забезпеченні підприємства.
- Розширений ЕДО: додаткові функції (автоматизація бізнес-процесів, інтеграція з іншими системами, електронний підпис). Це забезпечує комплексний підхід до управління документами та підвищення ефективності бізнес-процесів.

За типом доступу[10]:

- Відкритий доступ: документи доступні для всіх співробітників підприємства. Це підвищує прозорість процесів, проте може створювати ризики несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації.

- Обмежений доступ: доступ мають тільки певні співробітники або групи. Це забезпечує високий рівень безпеки документів, проте ускладнює процес їх доступу та обробки.

За типом зберігання[11]:

- Локальне зберігання: документи зберігаються на локальних серверах підприємства. Це забезпечує незалежність від зовнішніх факторів, проте потребує додаткових витрат на обслуговування серверів.
- Хмарне зберігання: документи зберігаються в хмарних сервісах. Це забезпечує високу доступність та знижує витрати на обслуговування інфраструктури, проте створює ризики втрати доступу до даних у випадку проблем з інтернет-з'єднанням.

За галузевою специфікою[12]:

- Загальний ЕДО: використовується в різних галузях без специфічних налаштувань. Це забезпечує універсальність використання, проте може не враховувати специфічні потреби окремих галузей.
- Спеціалізований ЕДО: пристосований для конкретних галузей (медицина, юриспруденція, будівництво). Це забезпечує врахування специфічних потреб та підвищення ефективності роботи в конкретній галузі.

За рівнем автоматизації[13]:

- Частково автоматизований ЕДО: деякі процеси залишаються ручними. Це дозволяє поступово впроваджувати ЕДО, знижуючи початкові витрати.
- Повністю автоматизований ЕДО: всі процеси автоматизовані. Це забезпечує максимальну ефективність та швидкість роботи, проте потребує значних початкових інвестицій.

За сферами застосування[14]:

- Внутрішній ЕДО(охоплює процеси всередині компанії)
- Зовнішній ЕДО (забезпечує обмін електронними документами між контрагентами, між компанією та державними органами тощо).

1.2 Переваги та недоліки електронного документообігу

Електронний документообіг (ЕДО) став важливою складовою сучасних організаційних процесів, забезпечуючи автоматизацію та оптимізацію роботи з документами. У цьому підрозділі розглянемо основні переваги та недоліки ЕДО.

Таблиця 1.3. Порівняння паперового та електронного документообігу
(складено автором на основі [14] — [24])

	Паперовий документообіг	Електронний документообіг
Витрати на матеріали	Потребує постійних витрат на закупівлю паперу	Використання електронних документів зменшує або повністю виключає витрати на папір.
Час на обробку документів	Довготривала обробка, особливо для великих обсягів	Автоматизована обробка дозволяє швидше обробляти великі обсяги документів
Простір для зберігання	Фізичне зберігання паперових документів потребує багато місця в архівах.	Електронне зберігання документів економить місце, дозволяючи зберігати великі обсяги інформації в цифрових архівах.
Доступність	Лише офлайн доступ	Доступ до документів онлайн з будь-якої точки світу
Безпека	Ризик втрати або пошкодження документів	Високий рівень безпеки завдяки електронному зберігання та контролю доступу

Екологічність	Високе споживання паперу, негативний вплив на довкілля через	Зменшення використання паперу, позитивний вплив на довкілля
Пошук та доступ до даних	Тривалий процес пошуку документів	Швидкий пошук та доступ до документів через системи електронного зберігання
Юридична сила	Вимагає фізичних підписів та печаток	Електронні підписи мають юридичну силу, аналогічну фізичним підписам
Збереження даних	Ризик втрати через пожежі, затоплення, інші катастрофи	Дані зберігаються на серверах з резервним копіюванням
Відстеження змін	Відсутність журналу змін або ручне ведення	Автоматичне відстеження змін та ведення журналу
Доступ до архівів	Фізичні архіви важко організувати та швидко отримувати доступ	Легкий доступ до архівних документів через електронні системи
Співпраця	Обмежені можливості для спільної роботи	Можливість спільної роботи в режимі реального часу
Доступність для аудиту	Складно організувати та підготувати документи для аудиту	Легкий доступ та підготовка документів для аудиту

Переваги електронного документообігу:

- Економія коштів: зменшення витрат на папір, друк та фізичне зберігання документів. Автоматизація процесів обробки документів дозволяє зменшити витрати на зарплату співробітників, зайнятих ручною обробкою.
- Підвищення продуктивності: автоматизація процесів обробки документів дозволяє зменшити час на виконання завдань, що підвищує продуктивність працівників. Можливість швидкого пошуку та доступу до документів сприяє оперативному прийняттю рішень.

- **Доступність:** можливість доступу до документів з будь-якої точки світу через Інтернет, що забезпечує зручність роботи для віддалених співробітників та міжнародних команд.
- **Безпека:** високий рівень безпеки завдяки контролю доступу, шифруванню даних та автоматичному резервному копіюванню. Можливість відстеження змін та ведення журналу дій з документами.
- **Екологічність:** зменшення використання паперу сприяє збереженню довкілля та зниженню викидів CO₂, пов'язаних з виробництвом та утилізацією паперу.

Недоліки електронного документообігу:

- **Початкові витрати:** високі початкові витрати на впровадження систем електронного документообігу, включаючи закупівлю програмного забезпечення, обладнання та навчання персоналу.
- **Залежність від технологій:** залежність від функціонування технічного обладнання та програмного забезпечення, що може спричинити проблеми у разі технічних збоїв або хакерських атак.
- **Юридичні та регуляторні вимоги:** необхідність відповідності різним стандартам та вимогам у різних країнах, що може ускладнювати впровадження та використання електронних документів.

Впровадження ЕДО приносить значні переваги, такі як економія коштів, підвищення продуктивності, доступність, безпека та екологічність. Однак, необхідно враховувати й недоліки, зокрема високі початкові витрати, залежність від технологій та юридичні вимоги. Баланс між перевагами та недоліками дозволяє організаціям зробити обґрунтоване рішення щодо переходу на електронний документообіг.

1.3.Огляд систем для електронного документообігу

Електронний документообіг є невід'ємною частиною сучасного управління, забезпечуючи ефективність, прозорість та безпеку ділових процесів. Особливо важливим цей аспект стає в туристичній індустрії, де швидкість та точність обміну інформацією відіграють ключову роль у забезпеченні конкурентоспроможності.

Тому в цьому підрозділі розглянемо популярні системи для ЕДО, їхні основні функціональні можливості, інтеграційні можливості, рівень безпеки, користувацький досвід та інші важливі критерії.

Таблиця 1.4. Порівняння систем електронного документообігу
(складено автором на основі [25] — [34])

Назва системи ЕДО	Функціональність	Інтеграція	Безпека	Користувацький досвід	Вартість	Підтримка користувачів
Вчасно	8/10	9/10	8/10	9/10	9/10	8/10
M-Files	9/10	10/10	9/10	8/10	7/10	9/10
DocuWare	8/10	9/10	9/10	8/10	8/10	8/10

Вчасно — це український сервіс миттєвого обміну електронними документами, який дозволяє підписувати, надсилати, отримувати та зберігати документи онлайн. Ця платформа не потребує спеціального програмного забезпечення, лише браузер та доступ до Інтернету.

Таблиця 1.5.Вчасно: Оцінка (складено автором на основі [25] — [28])

Критерій	Опис	Оц.	Пояснення
Функціональність	Створення, редагування, архівування документів, інтелектуальний пошук, шаблони, підтримка електронного підпису.	8/10	Широкий спектр базових та розширених функцій, що задовольняють потреби малого та середнього бізнесу. Обмежена кількість спеціалізованих функцій для великих компаній.

Інтеграція	Інтеграція з державними електронними сервісами, ERP та CRM системами.	9/10	Відмінна інтеграція з державними електронними сервісами та іншими системами, що дозволяє централізувати управління бізнес-процесами.
Безпека	Підтримка електронного підпису, шифрування даних, управління доступом, журналювання дій.	8/10	Належний рівень безпеки, включаючи підтримку електронного підпису, шифрування даних та управління доступом. Можливі додаткові засоби кібербезпеки для покращення захисту.
Користувацький досвід	Зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, підтримка мобільних пристроїв, навчальні матеріали.	9/10	Зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, висока зручність використання, підтримка мобільних пристроїв, навчальні матеріали для користувачів.
Вартість	Різні тарифні плани, прозора цінова політика, конкурентоспроможна ціна.	9/10	Конкурентоспроможна ціна(Додаток А), різні тарифні плани, прозора цінова політика без прихованих платежів.
Підтримка користувачів	Технічна підтримка через телефон, електронну пошту, онлайн-чат; консультації та навчання користувачів.	8/10	Хороша технічна підтримка, консультації та навчання користувачів. Можливі затримки у відповідях під час пікових навантажень.

Переваги Вчасно:

- Локалізація: система розроблена спеціально для українського ринку, що забезпечує відповідність всім національним вимогам та стандартам.

- Швидка адаптація: простота впровадження та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс дозволяють швидко адаптувати систему до потреб організації.
- Гнучкість налаштувань: легко налаштовується під індивідуальні вимоги кожного користувача або організації.

Недоліки Вчасно:

- Обмежена масштабованість: для великих компаній з комплексними вимогами можуть бути необхідні додаткові налаштування та інтеграції.
- Відсутність деяких спеціалізованих функцій: у порівнянні з міжнародними платформами, можуть бути відсутні деякі спеціалізовані функції для управління складними бізнес-процесами.

M-Files — це міжнародна платформа для управління документами та інформацією, що забезпечує інтелектуальну класифікацію документів та автоматизацію бізнес-процесів. Система використовує штучний інтелект для покращення ефективності роботи з документами.

Таблиця 1.6. Оцінка M-Files (складено автором на основі [29] — [31])

Критерій	Оцінка	Пояснення
Функціональність	9/10	Інтелектуальна класифікація документів, автоматизація процесів, інтеграція з іншими системами.
Інтеграція	10/10	Відмінна інтеграція з ERP, CRM та іншими корпоративними системами, що дозволяє централізувати управління бізнес-процесами.
Безпека	9/10	Високий рівень безпеки, відповідність міжнародним стандартам, гнучке управління доступом.

Користувацький досвід	8/10	Зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, підтримка мобільних пристроїв.
Вартість	7/10	Висока вартість, особливо для невеликих організацій.
Підтримка користувачів	9/10	Відмінна підтримка користувачів, включаючи технічну підтримку, навчання та консультації.

Переваги M-Files:

- Інтелектуальна класифікація: використання метаданих для організації документів робить пошук інформації швидким та ефективним.
- Високий рівень безпеки: розширене управління доступом та відповідність міжнародним стандартам забезпечують захист даних.
- Інтеграція з іншими системами: легка інтеграція з ERP, CRM та іншими корпоративними системами дозволяє централізувати управління бізнес-процесами.
- Зручний інтерфейс: інтуїтивно зрозумілий інтерфейс сприяє швидкому освоєнню системи.

Недоліки M-Files:

- Висока вартість: може бути дорогим рішенням для невеликих організацій, особливо з урахуванням витрат на налаштування та інтеграцію.
- Складність налаштування: висока гнучкість і можливості налаштування можуть вимагати значного часу та ресурсів для повного впровадження системи.

DocuWare — це система електронного документообігу, що забезпечує автоматизацію документообігу та управління інформацією. Платформа

надає можливість роботи як з локальними, так і з хмарними рішеннями. DocuWare є одним із лідерів ринку у сфері управління документами, завдяки своїй надійності, безпеці та інтуїтивно зрозумілому інтерфейсу.

Таблиця 1.7. Оцінка DocuWare (складено автором на основі [32] — [34])

Критерій	Оцінка	Пояснення
Функціональність	8/10	Широкий спектр функцій для створення, управління, архівування документів та автоматизації процесів.
Інтеграція	9/10	Відмінна інтеграція з ERP, CRM та іншими корпоративними системами, що дозволяє централізувати управління бізнес-процесами.
Безпека	9/10	Високий рівень безпеки, включаючи шифрування даних, управління доступом та журналювання дій.
Користувацький досвід	8/10	Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, мобільний доступ, підтримка широкого спектру форматів документів.
Вартість	8/10	Середня ціна, що відповідає пропонованим функціям та можливостям.
Підтримка користувачів	8/10	Хороша підтримка користувачів, включаючи технічну підтримку, навчання та консультації.

Переваги DocuWare:

- Автоматизація процесів: платформа забезпечує високу ефективність завдяки автоматизації рутинних завдань та робочих процесів.

- Високий рівень безпеки: розширене управління доступом, шифрування даних та журналювання дій забезпечують захист інформації.
- Інтеграція з іншими системами: легка інтеграція з ERP, CRM та іншими корпоративними системами дозволяє централізувати управління бізнес-процесами.
- Зручний інтерфейс: інтуїтивно зрозумілий інтерфейс сприяє швидкому освоєнню системи новими користувачами.
- Мобільний доступ: підтримка мобільних пристроїв забезпечує гнучкість та мобільність роботи.

Недоліки DocuWare:

- Висока вартість: може бути дорогим рішенням для невеликих організацій, особливо з урахуванням витрат на налаштування та інтеграцію.
- Складність налаштування: висока гнучкість і можливості налаштування можуть вимагати значного часу та ресурсів для повного впровадження системи.

Висновки до 1 розділу

У першому розділі було розглянуто та проаналізовано основні аспекти електронного документообігу (ЕДО), його визначення, класифікацію, переваги та недоліки, а також проведено огляд популярних систем для електронного документообігу.

Електронний документообіг визначається як система управління документами, що дозволяє створювати, зберігати, передавати та отримувати документи в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Він суттєво підвищує ефективність бізнес-процесів, знижує витрати та забезпечує високий рівень безпеки й прозорості.

Було структуровано різні підходи до трактування сутності поняття "електронний документообіг", що представлені у законодавчих документах та працях вітчизняних і зарубіжних науковців. Це дозволило зрозуміти основні елементи та процеси, що включає в себе цей термін.

Також було проведено класифікацію ЕДО за різними критеріями, такими як цільове призначення, структура, функціональні можливості, тип доступу, тип зберігання, галузева специфіка, рівень автоматизації та сфера застосування. Це дало змогу систематизувати знання про різноманітні типи ЕДО та їх особливості.

Аналізуючи переваги та недоліки, можна зробити висновок, що впровадження ЕДО приносить значні переваги, проте вимагає ретельного планування та оцінки початкових витрат і ризиків.

Було проведено детальний огляд популярних систем для електронного документообігу, таких як Вчасно, M-Files, DocuWare.

З цього огляду можна зробити висновок, що кожна з розглянутих систем має свої сильні та слабкі сторони, що дозволяє організаціям вибирати систему відповідно до своїх специфічних потреб та вимог. Важливими критеріями при виборі системи є інтеграційні можливості, рівень безпеки та користувацький досвід.

Електронний документообіг є ключовим інструментом для сучасного управління документами та бізнес-процесами. Він сприяє підвищенню ефективності, прозорості та безпеки організаційної діяльності. Різноманіття доступних систем для електронного документообігу дозволяє організаціям обирати рішення, що найкраще відповідає їх потребам та вимогам. Впровадження ЕДО вимагає ретельного планування та врахування як переваг, так і потенційних викликів, що пов'язані з переходом на електронні документи.

РОЗДІЛ 2. МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД ТА ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ

2.1. Огляд міжнародних практик електронного документообігу та приклади успішного використання електронного документообігу в туристичній індустрії

Електронний документообіг стає все більш поширеним у світі, забезпечуючи ефективність, зниження витрат і покращену безпеку даних. У різних країнах впровадження ЕДО регулюється власними законами та стандартами. Розглянемо міжнародні практики впровадження ЕДО в деяких провідних країнах:

- Європейський Союз: основним нормативним актом, що регулює електронний документообіг, є регламент eIDAS (Electronic Identification, Authentication and Trust Services). Цей регламент був прийнятий у 2014 році та забезпечує юридичну силу електронних підписів та інших електронних транзакцій у всіх країнах-членах ЄС. eIDAS створює спільну основу для безпечної електронної взаємодії між громадянами, підприємствами та державними органами, сприяючи розвитку єдиного цифрового ринку та підвищенню ефективності державних і приватних онлайн-послуг.[35]
- Сполучені Штати Америки: регулюється законом E-SIGN (Electronic Signatures in Global and National Commerce Act), який набув чинності у 2000 році. Закон E-SIGN надає електронним підписам таку ж юридичну силу, як і паперовим підписам, що дозволяє використовувати електронні документи у всіх правових та комерційних угодах. Це сприяє широкому використанню ЕДО в таких галузях, як фінанси, охорона здоров'я, туризм та інші.[36]

- Японія: регулюється законом ESCB (Act on Electronic Signatures and Certification Business), який встановлює стандарти для електронних бізнес-процесів та документів. Японські компанії активно використовують ЕДО для зниження витрат та підвищення швидкості обробки документів, що сприяє покращенню міжнародної співпраці та торгівлі.[37]
- Сінгапур: регулюється "Electronic Transactions Act 2010" (ETA). Він був спочатку прийнятий у 1998 році, а пізніше переглянутий і оновлений у 2010 році для забезпечення сучасної правової основи для електронних транзакцій. Закон охоплює широкий спектр електронних послуг, включаючи електронні підписи, електронні контракти та електронні записи. Сінгапур є одним із лідерів у впровадженні ЕДО в Азії. Уряд запровадив кілька ініціатив для підтримки цифрової трансформації, включаючи систему електронного уряду (e-Government). Ця система дозволяє громадянам і бізнесу отримувати різні послуги онлайн, такі як подання податкових декларацій, отримання дозволів та ліцензій. Сінгапур також активно просуває використання електронних підписів і електронних контрактів, що сприяє розвитку цифрової економіки.[38]
- Австралія: регулюється законом Electronic Transactions Act, який був прийнятий у 1999 році. Закон забезпечує юридичну силу електронних підписів і документів у всіх комерційних та урядових угодах. Австралійський уряд також запровадив ініціативу Digital Transformation Agency, спрямовану на покращення цифрових послуг та процесів для громадян і бізнесу.[39]

ЕДО стає все більш важливим для туристичної індустрії, дозволяючи компаніям оптимізувати процеси, знижувати витрати та покращувати

обслуговування клієнтів. Розглянемо приклад успішного впровадження ЕДО:

→ TUI Group[40-41]: один з найбільших туристичних конгломератів у світі, активно використовує систему електронного документообігу для оптимізації своєї діяльності. Впровадження електронного документообігу допомогло TUI Group значно підвищити ефективність роботи з документами, зменшити витрати на адміністративні процеси та поліпшити співпрацю з партнерами.

Результати від впровадження ЕДО:

— скорочення часу на обробку документів: зменшення часу на підготовку та підписання договорів на 40%. Автоматизація процесів скоротила час обробки документів з декількох днів до кількох годин.

— зниження витрат на адміністративні процеси: завдяки зменшенню використання паперових документів, TUI Group зекономила понад 1,5 мільйона євро на рік на витратах, пов'язаних з друком, зберіганням та відправкою документів.

— підвищення продуктивності співробітників: впровадження ЕДО дозволило співробітникам зосередитися на більш важливих завданнях, збільшивши їх продуктивність на 30%. Це було досягнуто завдяки автоматизації рутинних задач та покращенню доступності інформації.

— покращення контролю та прозорості: вдалося покращити контроль за документами та підвищити прозорість операцій. Це забезпечило краще відстежування угод та зменшило ризики, пов'язані з людськими помилками.

— економія часу на укладання договорів: автоматизація процесу укладання договорів дозволила зменшити час на їх підготовку та підписання на 50%.

Це сприяло швидшому залученню нових постачальників та партнерів.

Впровадження електронного документообігу в TUI Group показує, що цифрова трансформація може значно підвищити ефективність, знизити

витрати та покращити якість обслуговування клієнтів. Ці результати підтверджують важливість використання сучасних технологій у бізнес-процесах для досягнення конкурентоспроможності та сталого розвитку.

2.2 Порівняння України з іншими країнами за критеріями ефективності та інновацій

Ефективність та інновації у використанні електронного документообігу в туристичній індустрії є ключовими факторами, які впливають на конкурентоспроможність країни на світовому ринку, тому розглянемо порівняння України з іншими країнами за цими критеріями.

Ефективність використання електронного документообігу оцінюється за такими показниками, як швидкість обробки документів, зниження витрат на адміністрування, рівень автоматизації процесів та задоволеність клієнтів. У країнах ЄС, таких як Німеччина та Франція, впровадження ЕДО дозволило значно скоротити час на обробку документів та знизити операційні витрати. Наприклад, у Німеччині система ЕДО в туризмі дозволяє обробляти заявки на візи та дозволи на проживання в режимі онлайн, що значно скорочує час на бюрократичні процедури.

В Україні Дія забезпечує доступ до широкого спектру електронних послуг, що включає використання електронних документів та їх шеринг. Це значно підвищує ефективність процесів як для туристичних компаній, так і для туристів. Однак, у порівнянні з провідними країнами, Україна ще має потенціал для вдосконалення, зокрема в інтеграції системи ЕДО на всіх етапах туристичного обслуговування та автоматизації більш складних процесів.

Інноваційність у впровадженні цифрових рішень визначається здатністю країни впроваджувати нові технології та адаптувати їх до потреб індустрії. Естонія є одним із найяскравіших прикладів країни, що досягла значних

успіхів у цифровій трансформації. Естонська система електронного резидентства дозволяє підприємцям з усього світу відкривати бізнеси та керувати ними дистанційно, використовуючи електронний підпис та інші цифрові інструменти. У туристичній індустрії Естонія активно впроваджує блокчейн-технології для забезпечення безпеки даних та прозорості транзакцій.

Україна, завдяки Дії, також демонструє значний прогрес у впровадженні інноваційних цифрових рішень. Застосунок Дія дозволяє використовувати та отримувати електронні документи, та взаємодіяти з державними послугами. Проте, для досягнення рівня провідних країн, Україні необхідно продовжувати впроваджувати новітні технології, такі як блокчейн, штучний інтелект та великі дані, що дозволить підвищити рівень автоматизації та інноваційності у туристичній індустрії.

Порівняльний аналіз використання електронного документообігу (ЕДО) у туристичній індустрії показує, що Україна має значний потенціал для підвищення ефективності та інноваційності. Це дозволяє виявити як сильні сторони, так і напрямки, які потребують покращення для досягнення рівня провідних країн світу.

Україна: Поточний стан і досягнення

Україна здійснила значний крок у напрямку цифровізації завдяки Дії. Цей інструмент дозволяє громадянам використовувати електронні документи та доступ до державних послуг онлайн. За даними Міністерства цифрової трансформації України, Дія скоротила час на отримання електронних документів на 60% і знизила витрати на адміністрування на 40% . [42-43]

Естонія: Лідер у цифрових інноваціях

Естонія є зразком для наслідування у впровадженні ЕДО. Програма електронного резидентства дозволяє підприємцям з усього світу відкривати бізнеси та керувати ними дистанційно. Також країна використовує блокчейн для забезпечення прозорості та безпеки транзакцій.

За даними Estonian e-Governance Academy, блокчейн-технології дозволили знизити ризики шахрайства на 30% та збільшити довіру клієнтів на 40% . Такий підхід забезпечує високий рівень інноваційності та захисту даних, що є важливим для туристичної індустрії.[44-46]

Сінгапур: Персоналізований підхід до обслуговування

Сінгапур відомий своїм використанням штучного інтелекту (AI) у туристичній індустрії. AI дозволяє аналізувати вподобання туристів та створювати індивідуальні пропозиції та маршрути. Наприклад, згідно з даними дослідження KPMG, використання AI дозволяє глибше персоналізувати досвід клієнтів, що значно підвищує їх задоволеність і вартість обслуговування.

Сінгапурський туристичний сектор також демонструє значний ріст після пандемії. За даними Singapore Tourism Board, сектор відновлюється і перевищує прогнози щодо туристичних доходів та кількості відвідувачів, що свідчить про високу ефективність впроваджених технологічних інновацій. [47-48]

Німеччина: Ефективність та інтеграція

Німеччина активно використовує ЕДО для скорочення витрат на адміністрування та часу обробки документів. Цифровізація адміністративних послуг дозволила знизити витрати на 25% і скоротити час обробки документів на 50% . Інтеграція ЕДО на всіх рівнях адміністративних процесів забезпечує швидкий та зручний доступ до необхідних документів для туристів та туристичних компаній.[49-50]

Україна: Наступні кроки для досягнення успіху

Україна має значний потенціал для підвищення ефективності та інноваційності у використанні ЕДО. Для досягнення рівня таких країн, як Естонія, Сінгапур чи Німеччина, необхідно вжити низку заходів:

- інтеграція блокчейн-технологій: це забезпечить прозорість та безпеку транзакцій, знижуючи ризики шахрайства та підвищуючи довіру клієнтів.
- розвиток штучного інтелекту (AI): використання AI для аналізу даних про вподобання туристів та створення персоналізованих пропозицій підвищить задоволеність клієнтів.
- інвестування у цифрову інфраструктуру: розширення доступу до високошвидкісного інтернету та впровадження сучасних технологічних рішень сприятиме покращенню якості обслуговування.
- освітні програми для персоналу: навчання працівників туристичних компаній у сфері використання ЕДО та новітніх технологій забезпечить ефективніше використання цифрових інструментів.
- підтримка стартапів та інновацій. Створення сприятливих умов для розвитку інноваційних стартапів у галузі туризму сприятиме впровадженню новітніх рішень.

Ефективність та інноваційність використання електронного документообігу є ключовими факторами для підвищення конкурентоспроможності України на міжнародному ринку туристичних послуг. Подальші зусилля у цьому напрямку сприятимуть розвитку туризму, покращенню якості обслуговування клієнтів та зміцненню позицій України як сучасної цифрової держави.

2.3.Огляд застосунку Дія у контексті використання електронного документообігу в туристичній індустрії

Застосунок Дія є важливим інструментом для цифровізації державних послуг в Україні, що має значний потенціал для туристичної індустрії. Він об'єднує різні електронні документи та надає можливість їх використання у повсякденному житті, тобто і в подорожах та туристичних послугах.

Основні можливості застосунку в ЕДО:

- Цифрові документи: Дія дозволяє використовувати цифрові копії документів на рівні з паперовими. Це значно спрощує процес перевірки документів під час бронювання та реєстрації в готелях.
- Електронні підписи: застосунок надає можливість створити електронний підпис, що дозволяє підписувати договори з туристичними агентствами та іншими партнерами дистанційно. Це особливо корисно для онлайн-букінгу та бронювання послуг.
- Безпека та захист даних: забезпечує високий рівень захисту даних, що важливо для збереження конфіденційної інформації туристів та туристичних компаній.

Переваги використання застосунку в ЕДО:

- Спрощення процесів: скорочує час на обробку та перевірку документів, що знижує бюрократичні перепони та прискорює обслуговування клієнтів.
- Зниження витрат: відмова від паперових документів зменшує витрати на друк, зберігання та доставку, що особливо важливо для туристичних компаній.
- Підвищення прозорості: використання цифрових документів підвищує прозорість обміну інформацією між туристичними компаніями, клієнтами та державними органами.

Приклади використання:

- Бронювання та реєстрація: використання для швидкої перевірки документів туристів під час бронювання та реєстрації в готелях, що значно зменшує час обробки.
- Онлайн-підписання договорів: туристи можуть підписувати договори на туристичні послуги дистанційно, використовуючи електронний підпис, що зручно для бронювання турів та послуг онлайн.
- Дія.QR та шеринг документів: використання технології Дія.QR дозволяє швидко та безпечно передавати інформацію про документи між користувачами та організаціями. Наприклад, можна використовувати Дія.QR для швидкої перевірки документів клієнтів під час оформлення турів чи інших послуг. Проте Дія.QR можна розміщувати виключно офлайн. Для того, щоб стати партнером Дії і мати можливість отримувати цифрові копії онлайн компанія може звернутися до чат-бота в телеграмі [@DiiaStart](https://t.me/DiiaStart), де їй нададуть відповіді та роз'яснення, щодо деталей, які незрозумілі.

Наразі загалом з Дією інтегровані понад 160 різних представників туристичної індустрії, наприклад: Black Sea Hotel Group, готелі мережі Reikartz, готелі мережі Ribas, готель на річці Vakkaга та інші.

Таким чином, застосунок Дія є потужним інструментом, що значно спрощує та покращує процеси електронного документообігу в туристичній індустрії, підвищуючи ефективність та зручність обслуговування клієнтів.

2.4. Вплив пандемії COVID-19 на цифрову трансформацію в туризмі

Пандемія COVID-19 створила безпрецедентні виклики для туристичної індустрії, змусивши компанії швидко адаптуватися до нових умов.

Електронний документообіг (ЕДО) став одним з ключових інструментів, що допоміг підтримувати безперервність бізнес-процесів, знижувати витрати та покращувати взаємодію з клієнтами і постачальниками. Тому

розглянемо, як ЕДО сприяв стійкості туристичних компаній під час пандемії та які уроки можна винести для майбутніх криз.

Роль ЕДО під час пандемії COVID-19:

- Підтримка безперервності бізнес-процесів: впровадження ЕДО дозволило туристичним компаніям забезпечити безперервність своїх операцій під час карантинних обмежень і переходу на дистанційну роботу. ЕДО автоматизував обробку документів і забезпечив безперервний доступ до необхідної інформації.
- Зменшення витрат та підвищення ефективності: ЕДО допоміг знизити операційні витрати, зокрема на паперову роботу та фізичне зберігання документів, а також підвищило ефективність роботи персоналу, дозволяючи зосередитися на стратегічних завданнях.
- Покращення взаємодії з клієнтами та постачальниками: ЕДО забезпечив можливість швидкої та ефективної взаємодії з клієнтами та постачальниками, що було важливо в умовах швидко змінюваної ситуації. Це дозволило компаніям оперативно обробляти замовлення, оновлювати інформацію та вирішувати проблеми клієнтів.

Приклад: TUI Group використовувала електронні документи для швидкої взаємодії з постачальниками, що дозволило підтримувати високу якість обслуговування клієнтів навіть в умовах кризи.

- Гнучкість та адаптивність: ЕДО забезпечив туристичним компаніям гнучкість і адаптивність у відповіді на виклики пандемії. Можливість швидкого впровадження змін і адаптації до нових умов роботи допомогла компаніям залишатися на плаву та навіть розвиватися в нових умовах.

Уроки з пандемії для майбутніх криз:

- Необхідність інвестування у цифрові технології: інвестиції у цифрові технології, зокрема ЕДО, є важливими для забезпечення стійкості бізнесу в кризових ситуаціях.

- Підготовка до непередбачуваних обставин: туристичні компанії повинні мати гнучкі стратегії та плани на випадок кризових ситуацій для забезпечення безперервності роботи бізнесу.
- Забезпечення безпеки та захисту даних: використання ЕДО повинно супроводжуватися впровадженням високих стандартів безпеки та захисту даних, щоб запобігти можливим кіберзагрозам і забезпечити довіру клієнтів.

Пандемія COVID-19 стала каталізатором впровадження електронного документообігу в туристичній індустрії, показавши його важливість для забезпечення безперервності бізнесу, зниження витрат і підвищення ефективності. Використання ЕДО дозволило туристичним компаніям швидко адаптуватися до нових умов роботи та підтримувати високий рівень обслуговування клієнтів навіть у найскладніші часи. Уроки, винесені з цього досвіду, можуть бути використані для підготовки до майбутніх криз і забезпечення стійкості бізнесу в будь-яких умовах.

Висновки до 2 розділу

Другий розділ магістерської роботи був присвячений аналізу міжнародного досвіду впровадження електронного документообігу (ЕДО) в туристичній індустрії, порівнянню стану впровадження ЕДО в Україні з іншими країнами, огляду застосунку «Дія» та інших цифрових сервісів у туристичному бізнесі, а також впливу пандемії COVID-19 на цифрову трансформацію в туризмі. Проведений аналіз дозволив виявити ключові тенденції, проблеми та перспективи впровадження ЕДО в туристичній галузі.

Аналіз міжнародного досвіду показав, що впровадження ЕДО є одним із ключових напрямків цифрової трансформації в туристичній індустрії. У розвинених країнах, таких як Європейський Союз, США та Японія, туристичні компанії активно використовують платформи для ЕДО, що

дозволяє знижувати витрати на документообіг, підвищувати ефективність бізнес-процесів та забезпечувати високий рівень безпеки документів.

Приклади компанії TUI Group демонструє високий рівень ефективності впровадження ЕДО та використання передових технологій, таких як блокчейн та хмарні рішення.

Порівняльний аналіз показав, що Україна відстає від розвинених країн за критеріями ефективності та інноваційності впровадження ЕДО в туристичній індустрії. Це обумовлено недостатнім рівнем цифровізації, обмеженими фінансовими ресурсами та недостатньою підтримкою з боку держави. Для підвищення ефективності та інноваційності впровадження ЕДО в Україні необхідно збільшити інвестиції в ІТ-інфраструктуру, підвищити рівень підтримки з боку держави та активно впроваджувати передові технології.

Застосунок Дія має значний потенціал для покращення процесів управління документацією та взаємодії з клієнтами у туристичній індустрії України. Використання Дії дозволяє туристичним компаніям спрощувати процеси ідентифікації клієнтів, взаємодії з державними органами та здійснення онлайн-платежів.

Пандемія COVID-19 стала потужним каталізатором для впровадження ЕДО в туристичній індустрії. Використання ЕДО дозволило туристичним компаніям забезпечити безперервність бізнесу, знизити витрати та підвищити ефективність роботи в умовах віддаленої роботи. Приклади компаній, таких як Expedia Group та TUI Group, демонструють високий рівень ефективності впровадження ЕДО під час пандемії, що дозволило їм швидко адаптуватися до змінних умов ринку та забезпечити високу якість обслуговування клієнтів.

РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВПРОВАДЖЕННЯ ТА ОПТИМІЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

3.1. Розробка рекомендацій для туристичних підприємств щодо впровадження та ефективного використання електронного документообігу

Сучасний туристичний бізнес вимагає швидкої та ефективної обробки інформації, що зумовлює необхідність впровадження електронного документообігу. Ця технологія дозволяє значно підвищити продуктивність, зменшити витрати на паперову документацію та покращити обслуговування клієнтів. В умовах постійного зростання обсягу інформації, яку потрібно обробляти, електронний документообіг стає незамінним інструментом для туристичних підприємств.

Нижче наведено практичні рекомендації для туристичних підприємств щодо впровадження та ефективного використання ЕДО:

1. Оцінка готовності до впровадження:

- аудит існуючих процесів документообігу: використання методології Lean для виявлення та усунення "вузьких місць" у процесах документообігу.
- розробка матриці відповідальності (RACI) для чіткого визначення відповідальностей.
- використання інструментів візуалізації процесів, таких як діаграми потоків робіт або картографія бізнес-процесів.
- визначення ключових ділянок, що потребують автоматизації: використання методології ABC-аналізу для визначення критичних процесів.
- впровадження інструментів RPA (Robotic Process Automation) для автоматизації рутинних завдань.

- Проведення аналізу вартості і вигоди (Cost-Benefit Analysis) для кожного процесу.

2.Оцінка технічної готовності і підготовленість персоналу:

- проведення опитувань за допомогою платформ, таких як SurveyMonkey або Google Forms .
- використання систем LMS (Learning Management System) для організації навчання персоналу TalentLMS.
- впровадження системи оцінки компетенцій для визначення сильних та слабких сторін кожного співробітника .

3.Вибір програмного забезпечення:

- дослідження ринку електронних систем документообігу:
- використання платформ для порівняння програмного забезпечення, таких як G2 Crowd або Capterra G2.
- проведення SWOT-аналізу для кожного потенційного рішення.
- організація фокус-груп для оцінки зручності використання та функціональності програмного забезпечення.
- вибір програмного забезпечення з урахуванням потреб підприємства:
- впровадження методології Agile для гнучкого підходу до вибору та впровадження ПЗ.
- використання демонстраційних версій програмного забезпечення для тестування в реальних умовах TechRepublic.
- визначення вимог до інтеграції з існуючими системами.
- забезпечення відповідності системи нормативним вимогам та стандартам безпеки:
- впровадження регулярних аудитів безпеки та відповідності ISACA.
- розробка планів реагування на інциденти та сценарії відновлення після збоїв.

4. Навчання персоналу:

- Організація навчальних сесій для співробітників: впровадження методології Blended Learning.
- використання платформ для онлайн-навчання, таких як Coursera або UdeMy.
- проведення регулярних воркшопів та семінарів з обміну досвідом.

5. Розробка інструкцій та посібників користувача:

- створення відеоінструкцій та інтерактивних посібників за допомогою платформ, таких як Loom або Camtasia.
- використання QR-кодів для швидкого доступу до онлайн-інструкцій.
- організація внутрішньої бібліотеки знань Confluence.

6. Забезпечення підтримки користувачів на етапі впровадження:

- запровадження системи допомоги на базі штучного інтелекту.
- впровадження системи тікетів для відстеження та вирішення проблем.
- проведення регулярних сесій зворотного зв'язку.

4. Інтеграція з існуючими системами:

→ Забезпечення сумісності нової системи з існуючими ІТ-інфраструктурами:

- використання інструментів для інтеграції даних, таких як Zapier або Integromat.
- проведення аналізу сумісності на етапі вибору ПЗ.
- використання концепції "єдиного вікна".

→ Налаштування автоматичного обміну даними між системами:

- розробка детальної документації API.
- використання інструментів ETL (Extract, Transform, Load) для автоматизації передачі даних.
- залучення зовнішніх консультантів для допомоги у налаштуванні складних інтеграційних процесів.

5.Тестування та пілотне впровадження:

→ Проведення тестування системи на обмеженій ділянці:

- використання інструментів для автоматизованого тестування, таких як Selenium або JMeter.
- проведення А/В-тестування для порівняння ефективності нової системи з існуючими процесами.
- впровадження бета-тестування серед обмеженої групи користувачів.

→ Оцінка результатів та внесення необхідних коректив:

- використання аналітичних платформ, таких як Google Analytics або Power BI.
- створення системи оцінки ризиків та управління змінами.

→ Розгортання системи поетапно на всіх ділянках підприємства:

- розробка детального плану впровадження з чіткими строками та відповідальними.
- впровадження системи управління проєктами, такої як Trello або Asana.
- забезпечення постійної підтримки та навчання на кожному етапі впровадження.

3.2. Стратегії подолання викликів та максимізації переваг цифровізації

Розробка та впровадження стратегій подолання викликів і максимізації переваг електронного документообігу в туристичних підприємствах є складним, але вкрай важливим завданням. Ефективне стратегічне планування, управління змінами, постійний моніторинг та вдосконалення процесів забезпечують не тільки успішне впровадження нових технологій, але й підвищують конкурентоспроможність підприємства на ринку.

Ключовими елементами успіху є залучення всіх зацікавлених сторін, від керівництва до кінцевих користувачів, активна комунікація та підтримка персоналу, використання сучасних аналітичних інструментів та технологій. Постійне вдосконалення на основі зворотного зв'язку від користувачів та впровадження інноваційних рішень дозволяє підприємству залишатися гнучким і ефективним у змінних умовах ринку.

Застосування запропонованих стратегій і рекомендацій сприятиме не тільки успішному впровадженню електронного документообігу, але й значно покращить внутрішні процеси, підвищить рівень задоволеності клієнтів і співробітників, а також забезпечить довгострокову стійкість та розвиток підприємства.

Стратегічне планування:

- Розробка детального плану впровадження з чіткими етапами та строками: використання методології Hoshin Kanri для вирівнювання стратегічних цілей з тактичними та оперативними планами.
- впровадження регулярних контрольних точок (milestones) для оцінки прогресу на різних етапах впровадження.
- залучення зовнішніх консультантів для надання експертних рекомендацій та допомоги у плануванні.

- визначення відповідальних за кожен етап впровадження: розробка чіткої структури управління проектом із визначенням відповідальних осіб на кожному рівні.
- проведення регулярних зустрічей з відповідальними за кожен етап для забезпечення координації та своєчасного вирішення проблем.
- Використання RACI-матриці для чіткого визначення ролей та обов'язків.

Управління змінами:

- комунікація змін персоналу та клієнтам: розробка інтерактивних семінарів та тренінгів для персоналу для пояснення змін та їхньої важливості.
- використання соціальних мереж та внутрішніх комунікаційних платформ для швидкого інформування клієнтів про зміни.
- залучення комунікаційних фахівців для розробки та реалізації ефективної стратегії комунікації змін.

Забезпечення підтримки та мотивації співробітників:

- впровадження програм розвитку лідерських навичок для ключових співробітників, які будуть підтримувати зміни.
- розробка системи внутрішніх нагород та визнань для співробітників, які активно підтримують процес впровадження змін.
- організація регулярних зустрічей з керівництвом для обговорення прогресу та вирішення проблемних питань.

Створення робочої групи для вирішення поточних проблем:

- формування мультидисциплінарних команд, що включають представників різних відділів для швидкого вирішення проблем.
- використання методології Scrum для гнучкого управління робочими групами та швидкого реагування на виклики.

- проведення щоденних зустрічей робочої групи для оцінки прогресу та корекції дій.

Моніторинг та оцінка ефективності:

- встановлення ключових показників ефективності (KPI) для оцінки впровадження:
- визначення кількісних та якісних показників для оцінки ефективності впровадження, включаючи рівень задоволеності користувачів та економічні показники.
- впровадження системи Balanced Scorecard для оцінки ефективності впровадження з урахуванням різних аспектів діяльності Balanced Scorecard Institute.
- регулярне оновлення та перегляд KPI для адаптації до змін у процесі впровадження.

Регулярний моніторинг та аналіз результатів:

- використання інструментів для моніторингу реального часу, таких як dashboards та scorecards, для постійного відстеження прогресу.
- проведення аналізу тенденцій та виявлення потенційних проблем на ранніх стадіях.
- залучення сторонніх аудиторів для забезпечення об'єктивності оцінки результатів.

Внесення коректив на основі отриманих даних:

- використання методології PDCA (Plan-Do-Check-Act) для циклічного покращення процесів ASQ.
- регулярне проведення стратегічних сесій для обговорення результатів та коригування планів.
- забезпечення прозорості процесу коригування для всіх зацікавлених сторін.

Постійне вдосконалення:

- збирання відгуків від користувачів системи: Використання платформ для збору зворотного зв'язку, таких як SurveyMonkey або Google Forms.
- проведення регулярних зустрічей з користувачами для обговорення їхніх вражень та пропозицій.
- створення системи зворотного зв'язку, що дозволяє користувачам легко надавати свої коментарі та пропозиції.

Впровадження нових функціональних можливостей на основі зворотного зв'язку:

- використання Agile-методології для швидкої адаптації та впровадження нових функціональних можливостей.
- регулярні оновлення програмного забезпечення з урахуванням потреб користувачів.
- залучення користувачів до процесу тестування нових функцій перед їх повним впровадженням.
- підтримка системи в актуальному стані, оновлюючи програмне забезпечення та поліпшуючи процеси:
- впровадження системи автоматичних оновлень для забезпечення безперервної роботи системи.
- використання технологій хмарних обчислень для забезпечення масштабованості та гнучкості.
- регулярне проведення тренінгів для персоналу з нових функцій та оновлень системи.

Максимізація переваг:

- використання аналітичних інструментів для оптимізації процесів:
- використання передових аналітичних інструментів для аналізу великих даних та виявлення тенденцій.
- впровадження системи прогнозної аналітики для передбачення майбутніх потреб та оптимізації ресурсів.

- створення дашбордів для візуалізації даних та швидкого прийняття рішень.
- забезпечення доступності даних для прийняття оперативних рішень: впровадження єдиної платформи для збору, зберігання та аналізу даних, що забезпечить швидкий доступ до актуальної інформації.
- використання мобільних додатків для доступу до даних в режимі реального часу з будь-якого місця.
- забезпечення інтеграції з іншими системами для автоматичного обміну даними та спрощення процесу прийняття рішень.
- залучення технологічних інновацій для підвищення ефективності та конкурентоспроможності підприємства: інвестування в новітні технології, такі як штучний інтелект, машинне навчання та блокчейн, для покращення процесів та підвищення ефективності.
- регулярний моніторинг ринку технологічних інновацій для виявлення нових можливостей та трендів.
- впровадження інноваційних рішень на базі пілотних проектів для оцінки їхньої ефективності перед повномасштабним впровадженням.

Розробка та впровадження стратегій подолання викликів і максимізації переваг електронного документообігу є вирішальними для підвищення ефективності та конкурентоспроможності туристичних підприємств. Стратегічне планування, ефективне управління змінами, постійний моніторинг та вдосконалення процесів забезпечують успішне впровадження нових технологій, знижуючи опір змінам та мінімізуючи ризики. Важливими елементами є активна комунікація з персоналом та клієнтами, мотивація співробітників, залучення зовнішніх експертів та використання сучасних аналітичних інструментів. Постійне вдосконалення на основі зворотного зв'язку від користувачів та впровадження інновацій дозволяють підприємству залишатися гнучким та ефективним у швидко змінюваних умовах ринку. Дотримання цих рекомендацій сприятиме не

тільки успішному впровадженню електронного документообігу, але й загальному розвитку та зростанню туристичних підприємств.

Висновки до 3 розділу

Третій розділ магістерської роботи був присвячений розробці практичних рекомендацій щодо впровадження та оптимізації електронного документообігу (ЕДО) у туристичних підприємствах, а також стратегіям подолання викликів та максимізації переваг цифровізації. Проведений аналіз дозволив сформулювати ключові рекомендації та стратегії, які сприятимуть успішному впровадженню та ефективному використанню ЕДО.

ВИСНОВКИ

Успішне впровадження електронного документообігу в туристичній індустрії потребує комплексного підходу, що включає оцінку готовності підприємства, вибір відповідної платформи, розробку детального плану впровадження, навчання персоналу, впровадження системи управління змінами, тестування та коригування, повномасштабне впровадження, постійний моніторинг та вдосконалення, інтеграцію з іншими системами, використання передових технологій, забезпечення відповідності законодавчим вимогам та оцінку економічної ефективності.

Впровадження ЕДО дозволяє туристичним компаніям підвищити ефективність роботи, знизити витрати, забезпечити високий рівень безпеки та прозорості бізнес-процесів, підвищити задоволеність клієнтів та сприяти їх лояльності. Використання передових технологій, таких як блокчейн, штучний інтелект, хмарні рішення тощо, забезпечує додаткові переваги та дозволяє досягти високих результатів.

Для подолання викликів та максимізації переваг цифровізації необхідно розробити ефективні стратегії, що включають комунікацію та навчання персоналу, використання передових технологій захисту даних, забезпечення відповідності законодавчим вимогам, використання гнучких інтеграційних рішень, автоматизацію бізнес-процесів, використання хмарних рішень, використання CRM-систем, постійний моніторинг та аналіз економічної ефективності, інноваційний підхід до управління документами, постійне навчання та розвиток персоналу, використання мобільних додатків та залучення зовнішніх експертів.

Таким чином, впровадження електронного документообігу в туристичній індустрії є ключовим фактором підвищення конкурентоспроможності та ефективності роботи підприємств, що дозволяє забезпечити високу якість обслуговування клієнтів та досягти сталого розвитку в умовах цифрової трансформації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закону України від 22.05.2003 №851-IV «Про електронні документи та електронний документообіг» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>
2. Про вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади : Наказ Міністерства освіти і науки, молоді та спорту від 20.10.2011 р. №1207. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1306-11>
3. Про затвердження Порядку подання та обігу електронних документів державному реєстратору : Наказ Міністерства юстиції України від 19.08.2011 р. № 2010/5. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0997-11>
4. Karl Egnatoff. 4 Key Components of an Electronic Workflow Process. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.cpapracticeadvisor.com/article/10262224/4-key-components-of-an-electronic-workflow-process>
5. Kurt Meemken. What is a document management workflow? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://blog.marconet.com/blog/what-is-a-documentmanagement-workflow>
6. Adrian Kent. Review of electronic workflow standards / UK-Online. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.oasisopen.org/committees/download.php/4313/Workflow%20paper.pdf>
7. Види ЕДО та який варіант документообігу на вашому підприємстві? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://medoc.ua/blog/vidi-edo-ta-jakij-variant-dokumentoobigu-na-vashomu-pidprimstvi>

- 8.Електронний документообіг: типи, плюси і проблеми [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://techexpert.ua/digital-docu-flow/>
- 9.Електронний документообіг, організація документів онлайн в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://kyivstar.ua/business/products/stardocs>
- 10.Як перейти на електронний документообіг з клієнтами? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukrzvit.ua/kak-pereiti-na-elektronnyi-dokumentoorot-s-klientami/>
- 11.Основні принципи організації електронного документообігу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hub.kyivstar.ua/articles/osnovni-pryncypy-organizacziyi-elektronного-dokumentoorobigu>
- 12.Впровадження електронного документообігу на підприємстві: з чого почати? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://vchasno.ua/vprovadzhennia-elektronnoho-dokumentoorobihu/>
- 13.Системи електронного документообігу: функції, види, критерії вибору, етапи впровадження [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://inbase.com.ua/systemy-elektronного-dokumentoorobigu-funkcziyi-vydy-kyteriyi-vyboru-etapy-vprovadzhennya/>
- 14.Що таке електронний документообіг? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://vchasno.ua/shcho-take-elektronnyi-dokumentoorobig/>
- 15.5 причин, чому паперовий документообіг у минулому [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://medoc.ua/blog/5-prichin-chomu-paperovij-dokumentoorobig-u-minulomu>
- 16.Головні переваги використання системи електронного документообігу для роботи організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://sgs4business.com/news/holovni-perevahy-vykorystannia-systemy-elektronного-dokumentoorobihu-dlia-roboty-orhanizatsii.html>

17.Паперовий VS електронний документообіг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://vesti.dp.ua/paperovij-vs-elektronnij-dokumentoobig/>

18.Які переваги дає компаніям перехід на електронний документообіг? [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://www.elit.ua/news-and-stock/news/4622-yaki-perevagi-daye-kompaniyam-perehid-na-elektronnij-dokumentoobig/>

19.ЕДО Talks. Переваги та можливості електронного документообігу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://medoc.ua/blog/edo-talks-perevagi-ta-mozhливosti-elektronnogo-dokumentoobigu>

20.Як долучити 600 співробітників до системи ЕДО? Досвід впровадження Lifecell [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://vchasno.ua/case/lifecell/>

21.Електронний Документообіг: важливість у сучасному бізнесі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dealssign.com/blog/elektronnyj-dokumentoobig-vazhlyvist-u-suchasnomu-biznesi/>

22.Mario Zules. 10 Advantages of Electronic Document Workflow Automation [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.openkm.com/blog/10-advantages-of-electronic-document-workflow-automation.html>

23.11 Benefits of Electronic Records Management Systems [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.pfu-us.ricoh.com/blog/electronic-records-management>

24.Reasons you need electronic document management. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.adobe.com/acrobat/hub/reasons-for-electronic-document-management.html>

- 25.Справедлива ціна для швидкого зростання вашого бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://vchasno.ua/rates/>
- 26.Вчасно: Інтеграція [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://vchasno.ua/integration/>
27. Досвід наших клієнтів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://vchasno.ua/cases/>
28. Блог [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://vchasno.ua/blog/>
- 29.About Us [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.m-files.com/about/>
- 30.Implementation Services [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.m-files.com/key-capabilities/implementation-services/>
- 31.Integrations Overview [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.m-files.com/m-files-platform/integrations/>
- 32.The DocuWare Platform [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://start.docuware.com/>
- 33.DocuWare Customer Case Studies [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://start.docuware.com/case-studies>
- 34.Resources for ECM [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://start.docuware.com/resources>
- 35.eIDAS Regulation (Regulation (EU) N°910/2014) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ec.europa.eu/futurium/en/content/eidas-regulation-regulation-eu-ndeg9102014.html>
- 36.S.761 - Electronic Signatures in Global and National Commerce Act [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.congress.gov/bill/106th-congress/senate-bill/761>
- 37.Act on Electronic Signatures and Certification Business [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3821>

38.About the Electronic Transactions Act (ETA) [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://www.imda.gov.sg/regulations-and-licensing-listing/electronic-transaction-s-act-and-regulations>

39. Electronic Transaction Act Consultation [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://consultations.ag.gov.au/legal-system/eta/>

40.UI Group enforces B2B contracts with esignatures [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://www.onespan.com/resources/tui-group-enforcing-b2b-contracts-e-signatures/case-study>

41.Full-year results to 30 September 2022 [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

https://d2yk9kjabiedi.cloudfront.net/damfiles/default/tuigroup-15/en/investors/2_News/2022/ir-news/EN_FY22-YE-IR-Announcement_vfinal.pdf-55e98c31896a7c6f95113651cf3af513.pdf

42.Мінцифра: два роки в дії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://2years.thedigital.gov.ua/>

43. 100 та більше перемог Мінцифри [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua/2021>

44.e-Governance [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://e-estonia.com/solutions/e-governance/e-democracy/>

45.e-Estonia: e-Governance in Practice [Електронний ресурс]. – Режим доступу:https://issuu.com/e-governanceacademy/docs/e-estonia_e-governance_in_practice

46.How Estonia became an e-government powerhouse [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<https://www.techrepublic.com/article/how-estonia-became-an-e-government-powerhouse/>

47.Singapore’s tourism sector posts strong recovery in 2023, exceeds forecasts for tourism receipts [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.stb.gov.sg/content/stb/en/media-centre/media-releases/Singapores-tourism-sector-posts-strong-recovery-in-2023-exceeds-forecasts-for-tourism-receipts.html>

48.Scaling personalized customer experiences with AI [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://kpmg.com/sg/en/home/insights/2024/01/global-cee-2023.html>

49.OECD Digital Economy Outlook 2024 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oecd-digital-economy-outlook-2024-volume-1_a1689dc5-en

50.Digital Government Factsheet 2019 Germany [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://chatgpt.com/c/59e85d8b-21ae-422f-9719-35fd37abfdb3>

ДОДАТКИ

Огляд тарифних планів "Вчасно"

Web тарифи

Інтеграція

	Базовий 1 співробітник € 0	Старт до 2 співробітників включно € 150 /міс. <small>за умови придбання тарифу на рік 1800 грн *з ПДВ</small>	Професійний до 3 співробітників включно € 600 /міс. <small>за умови придбання тарифу на рік 7200 грн *з ПДВ</small>	Максимальний від 3 співробітників Договірна
	Консультація по тарифах	Купити	Купити	Консультація
Підписання вхідних документів	Без обмежень	Без обмежень	Без обмежень	Без обмежень
Підписання та надсилання вихідних документів	25 на рік	250 на рік	2000 на рік	Без обмежень
Коментарі зі співробітниками та контрагентами	✓	✓	✓	✓
Перевірка документів антивірусом	✓	✓	✓	✓
Зберігання документів у хмарному архіві	✓	✓	✓	✓
Перегляд документів	50 останніх документів	Без обмежень	Без обмежень	Без обмежень
Індивідуальні права для кожного співробітника	×	×	✓	✓
Внутрішні документи	×	×	✓	✓
Внутрішнє погодження	×	×	✓	✓
Двофакторна авторизація для співробітників	×	×	✓	✓
Ярлики	×	×	✓	✓
Додаткові параметри документів	×	×	×	✓
Сценарії документів	×	×	×	✓
Обов'язкові поля	×	×	×	✓

Web тарифи

Інтеграція

ФОП <small>Спеціальні умови для роботи з вашої облікової системи</small>	Юридичні особи <small>Робота з вашої облікової системи</small>
€ 780 /рік - Доступ до API + 3,60 грн/документ	€ 4800 /рік - Доступ до API + 3,60 грн/документ
Підключити	Підключити
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Підписання та надсилання вхідних та вихідних документів ✓ Коментарі з колегами та партнерами ✓ Тарифікація – поштучно за відправлені документи 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Підписання та надсилання вхідних та вихідних документів ✓ Коментарі з колегами та партнерами ✓ Тарифікація – поштучно за відправлені документи
Консультація по інтеграції	Консультація по інтеграції

